

Катерина Новикова, ht.ru, 21 октября 2016г.



Катерина - руководитель направления "Корпоративные знания" Департамента R&D Лаборато

Некоторое время назад я работала в крупнейшей российской парфюмерно-косметической сети и выполняла функции HR-generalist'a. Моей зоной ответственности была работа с персоналом в открывающихся магазинах (отбор, обучение, оценка, адаптация, кадровый резерв). Сеть интенсивно росла.

Однажды, во время адаптации персонала флагманского магазина сети ко мне подошел бьюти-консультант с жалобой на то, что от улыбки, которую она использует для установления контакта, у нее болят и даже сводят мышцы лица. В чем же причина? Почему улыбка была для нее так неестественна и ей было так сложно улыбаться?

ЗАГАДКИ РУССКОЙ УЛЫБКИ



Для ответа на этот вопрос давайте понаблюдаем за своеобразной дискуссией между психологами и учеными-лингвистами по вопросу особенностей и причин русской улыбки. В недрах [форума Экспертного сообщества профессиональных психологов](#) была приведена интересная [ссылка](#)

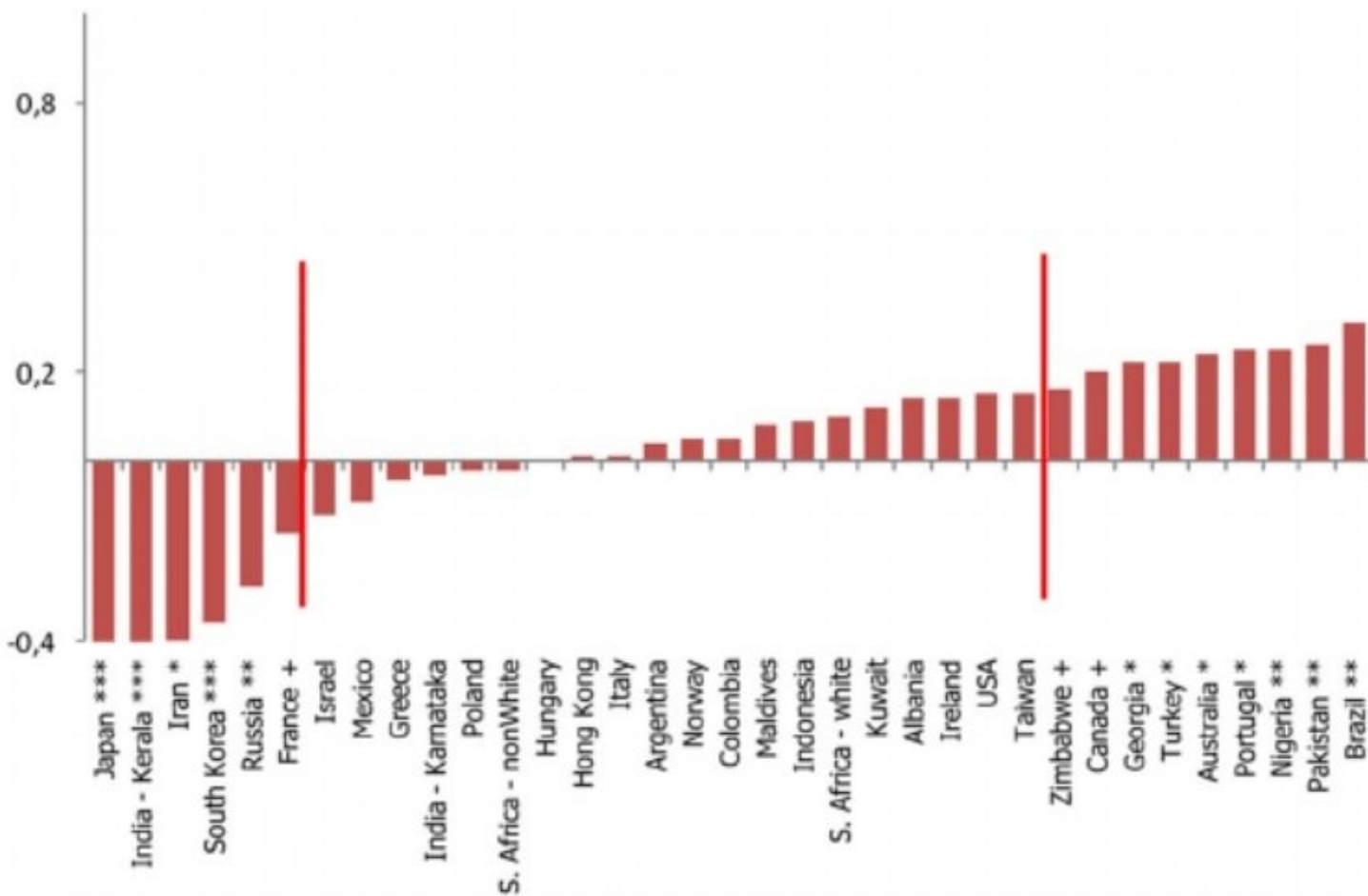
на исследование психолога Кубы Крыса, члена Польской академии наук, который давно занимается изучением социальных аспектов улыбки.

Он объясняет неулыбчивость общества явлением избегания неопределенности. В условиях нестабильной работы важнейших социальных систем – судов, здравоохранения, соцзащиты – улыбка (как признак уверенности) воспринимается людьми неоднозначно: с чего улыбаться, если за поворотом ждет беда?

В своей последней работе польский психолог исследовал отношение к улыбке в 44 культурах. Для этого он попросил более 5000 участников оценить фотографии, на которых одни и те же модели улыбались или позировали без улыбки. Затем ученый сравнил полученные результаты с позициями стран на шкале избегания неопределенности, составленной международной командой исследователей в 2004 году.

В ходе эксперимента исследователь установил, что жители Германии, Швейцарии, Китая и Малайзии воспринимают улыбающиеся лица как более умные, а вот в России, Японии, Индии, Иране, Южной Корее, а также во Франции, наоборот, улыбку считают признаком небольшого ума. На графике: справа от красной линии страны, где улыбка считается свидетельством ума, слева – признаком глупости.

Улыбка и интеллект

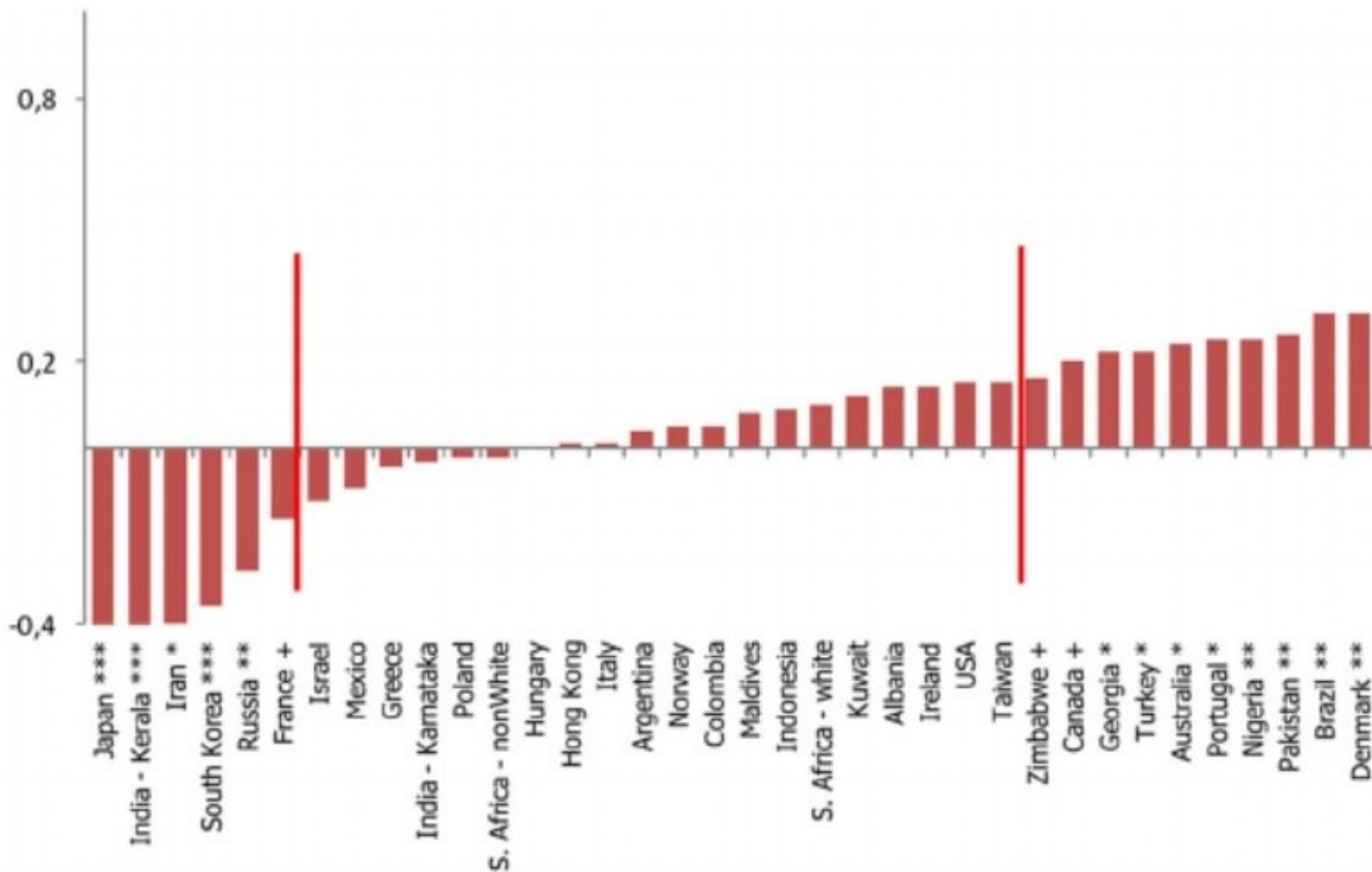


Источник: *Be Careful Where You Smile: Culture Shapes Judgments of Intelligence and Honesty of Smiling Individuals. Journal of Nonverbal Behavior, June 2016, Volume 40, Issue 2,*

р. 101–116

В ряде стран – тех же Индии и Иране, в Аргентине, на Мальдивах – улыбка ассоциировалась с нечестностью. На графике: справа от красной линии страны, в которых улыбка воспринимается как указание на честность человека, слева – наоборот.

Улыбка и честность



Источник: *Be Careful Where You Smile: Culture Shapes Judgments of Intelligence and Honesty of Smiling Individuals. Journal of Nonverbal Behavior, June 2016, Volume 40, Issue 2, p. 101–116*

Известные ученые-лингвисты И. Стернин и Ю. Прохоров выделили в [своем исследовании](#) коммуникативного поведения несколько национальных особенностей русской улыбки.

Русские улыбаются иначе, чем другие народы

Русская улыбка (в норме) выполняется только губами, изредка становится слегка виден верхний ряд зубов; демонстрация при улыбке верхних и нижних зубов, как это делают американцы, считается в русской культуре вульгарной, а такая улыбка называется оскалом или «лошадиной». Русские писатели не раз обращали внимание на

отличие русской и американской улыбок, характеризуя американскую как странную и искусственную для русского человека. Улыбка в русском общении не является сигналом вежливости.

Для американцев и большинства западных европейцев улыбка — прежде всего сигнал вежливости, поэтому она обязательна при приветствии и в ходе светского разговора. Чем больше человек улыбается при приветствии, тем больше вежливости к собеседнику он демонстрирует. В некоторых восточных культурах улыбка вежливости даже имеет цель облегчить человеку восприятие негативной информации.

Улыбка из вежливости русским не свойственна, более того, подчас воспринимается враждебно. Русская фраза «он из вежливости улыбнулся» содержит неодобрительное отношение к улыбнувшемуся. Вежливая улыбка для клиентов также неодобрительно называется у нас «дежурной» и считается проявлением неискренности.

В русском общении не принято улыбаться незнакомым

Улыбка в русском общении адресуется чаще всего знакомым. Именно поэтому продавщицы не улыбаются покупателям — они же их не знают. Если русскому человеку улыбнулся незнакомый, это, скорее всего, побудит русского искать причину адресованной ему улыбки и вызовет вопрос: «А мы что, знакомы?» Улыбка рассматривается как приглашение вступить в контакт, в разговор. Если русский к такому контакту не готов, он не будет отвечать на улыбку. В случае случайной встречи взглядом американцы улыбаются, а у русских принято, наоборот, отвести взгляд.

У русских не принято улыбаться при исполнении служебных обязанностей, при выполнении какого-либо серьезного дела

Эта особенность русской улыбки уникальна. Издавна приказчики, слуги, официанты были вежливы, но никогда не позволяли себе улыбаться. Старая добрая традиция жива и сегодня. Приветливая улыбка с трудом приживается в сфере русского сервиса, поскольку людям нашего менталитета такая «профессиональная» улыбка кажется искусственной маской, за которой скрывается равнодушие. И в то время, как японских или американских детей с раннего детства обучают улыбаться как некой социальной обязанности, российские родители часто говорят детям: «Не улыбайся! В школе будь серьезен».

Русская улыбка призвана быть только искренней и иметь понятную причину

У русских людей улыбка — обязательно искренняя, открытая и выражает хорошее настроение человека или симпатию к собеседнику. Улыбки, не подкрепленные позитивным душевным состоянием, вызывают моментальное недоверие и неодобрение. «Иногда и в улыбке скрывается яд», «Что в сердце варится, в лице не утаится» — гласят русские пословицы. У китайцев же иначе говорят: «На сердце обида, а на лице улыбка». Излишняя улыбчивость или веселость кажется подозрительной. Такая улыбка может рассматриваться как глупость или в худшем случае как вызывающее поведение (для

[периодом бесплатного тестирования](#)